

**DOKUMENT GWARANCYJNY
(wzór)**

Nazwa Wykonawcy

Adres Wykonawcy

**Gwarancje obejmujące oprogramowania wchodzące
w zakres przedmiotu Umowy.**

1. Wykonawca oświadcza, że:

- 1) dostarczył:
 - a) Oprogramowanie - System informatyczny – Platforma językowa – licencja bezterminowa;
 - b) Oprogramowanie - Moduł z opracowanymi kursami językowymi - licencja dostępowa terminowa, stanowiący element Systemu
- 2) prawidłowo wdrożył, zainstalował, skonfigurował , uruchomił pilotażową wersję, dostosował do systemów informatycznych Zamawiającego, przygotował dokumentację dotyczącą w/w oprogramowania – zgodnie z Umową, Specyfikacją stanowiącą załącznik nr 1 do Umowy;
- 3) dokonywał będzie niezbędnych, nieodpłatnych aktualizacji programowań wymienionych w pkt 1);
- 4) świadczył będzie opiekę serwisową w okresie udzielonych gwarancji na zasadach określonych w Umowie;

2. Wykonawca oświadcza, że udziela Zamawiającemu gwarancji na:

- 1) Oprogramowanie - System informatyczny – Platforma językowa – licencja bezterminowa na okres miesięcy, licząc od dnia bezusterkowego końcowego odbioru przedmiotu Umowy, tj. od dnia roku;
- 2) Oprogramowanie - Moduł z opracowanymi kursami językowymi - licencja dostępowa terminowa, stanowiący element Systemu na okres, licząc od dnia bezusterkowego końcowego odbioru przedmiotu Umowy, tj. od dnia.....roku;

3. W ramach udzielonych gwarancji określonych w ust. 2 Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia na swój koszt i ryzyko wszystkich wykrytych przez Zamawiającego wad tj.: awarii, błędów, usterek tych elementów przedmiotu Umowy.

4. Reagowanie na zgłoszone awarie, błędy lub usterki utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Oprogramowania – System informatyczny – Platforma językowa i/lub Oprogramowanie – Moduł z opracowanymi kursami językowymi – licencja dostępowa terminowa stanowiący element Systemu odbywa się w następującym trybie:

- 1) w razie wystąpienia awarii, rozumianej jako nagłe i nieprzewidziane uszkodzenie programu/ów uniemożliwiające jego użycie – czas reakcji do 8 godzin roboczych, czas naprawy do 2 dni roboczych;
- 2) w razie wystąpienia błędu w oprogramowaniu/ach, rozumianego jako brak poprawnego prawidłowego działania programu lub jego elementu/funkcji umożliwiającego jednak pracę przez zastosowanie tzw. obejścia - czas reakcji do 16 godzin roboczych, czas naprawy do 5 dni roboczych;



nr zapytania ofertowego 4/KON/A017/2022

- 3) w razie wystąpienia usterki, rozumianej jako „kosmetyczna” wada techniczna obniżająca jakość działania programu/ów - czas reakcji do 16 godzin roboczych, czas naprawy 7 dni roboczych; gdzie:
- czas reakcji** - to czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia wady do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez Wykonawcę;
 - czas naprawy** - to czas jaki upłynie od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia do jego całkowitego rozwiązania, przy czym do czasu naprawy zalicza się wyłącznie czas pracy Wykonawcy.
3. Niezależnie od udzielonych przez Wykonawcę Gwarancji, o których mowa w niniejszym dokumencie gwarancyjnym, Zamawiającemu przysługiwać będą roszczenia z tytułu wad prawnych przedmiotu Umowy określonego w ust. 1 dokumentu gwarancyjnego, do których stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady prawne.
4. Wykonawca zobowiązuje się w okresie udzielonych gwarancji do dokonywania nieodpłatnie aktualizacji oprogramowań, a także do udzielania nieodpłatnej opieki serwisowej w wymiarze liczby godzin określonym w Umowie

.....
(data i podpis uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy)